

(12) DEMANDE INTERNATIONALE PUBLIÉE EN VERTU DU TRAITÉ DE COOPÉRATION  
EN MATIÈRE DE BREVETS (PCT)

(19) Organisation Mondiale de la Propriété  
Intellectuelle  
Bureau international



(43) Date de la publication internationale  
22 septembre 2005 (22.09.2005)

PCT

(10) Numéro de publication internationale  
**WO 2005/088950 A2**

(51) Classification internationale des brevets<sup>7</sup> :

**H04M 3/523**

(21) Numéro de la demande internationale :

PCT/FR2005/000555

(22) Date de dépôt international : 8 mars 2005 (08.03.2005)

(25) Langue de dépôt : français

(26) Langue de publication : français

(30) Données relatives à la priorité :

0450462 8 mars 2004 (08.03.2004) FR

(71) Déposant (pour tous les États désignés sauf US)  
: BOUYGUES TELECOM [FR/FR]; 20, quai du  
Point-du-Jour, F-92100 Boulogne Billancourt (FR).

(72) Inventeurs; et

(75) Inventeurs/Déposants (pour US seulement) : CHAU-  
VET, Fabrice [FR/FR]; 30, rue Marc Sangnier, F-92290

Châtenay-Malabry (FR). NAIT-ABDALLAH, Rabie M.  
[DZ/FR]; 18, rue Michelet, F-92100 BOULOGNE-BIL-  
LANCOURT (FR). VATINLEN, Bénédicte [FR/FR]; 69  
avenue Edouard Vaillant, F-92100 Boulogne-Billancourt  
(FR). MEYRIGNAC, Alexandre [FR/FR]; 140, rue  
Oberkampf, F-75011 Paris (FR).

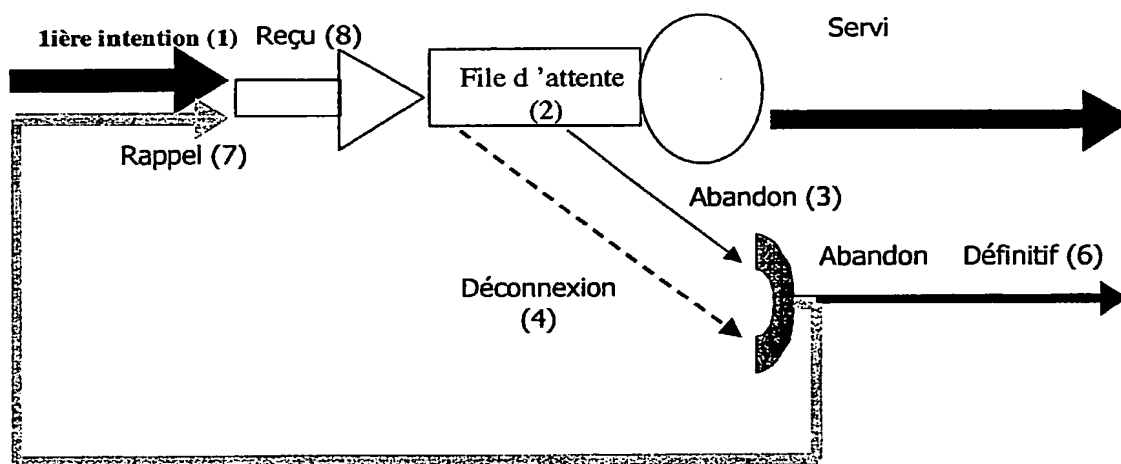
(74) Mandataire : GEISMAR, Thierry; Breesé Derambure  
Majerowicz, 38, avenue de l'Opéra, F-75002 Paris (FR).

(81) États désignés (sauf indication contraire, pour tout titre de  
protection nationale disponible) : AE, AG, AL, AM, AT,  
AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CN, CO,  
CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB,  
GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG,  
KP, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MA, MD, MG,  
MK, MN, MW, MX, MZ, NA, NI, NO, NZ, OM, PG, PH,  
PL, PT, RO, RU, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SM, SY, TJ, TM,  
TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, YU, ZA, ZM,  
ZW.

[Suite sur la page suivante]

(54) Title: SYSTEM FOR ESTIMATING CALL AND CALL-BACK INTENTS

(54) Titre : SOLUTION POUR L'ESTIMATION DES INTENTIONS D'APPELS ET DES RAPPELS



(57) Abstract: The invention relates to a method of estimating call and call-back intents in a call centre. The invention is characterised in that it comprises the following steps consisting in: (a) determining the value  $N$  corresponding to the number of periods over which the call-back evaluations are performed; (b) determining the value  $\alpha_i$  representing the proportion of disconnected calls that call back during the  $i^{\text{ème}}$  period following disconnection; (c) determining the value  $\beta_i$  representing the proportion of calls abandoned during the  $i^{\text{ème}}$  period following discontinuation; (d) extracting, in real time, statistics relating to the states of the calls in relation to at least one ADC, whereby  $Dec(p)$  represents the number of calls disconnected during a period  $p$ ,  $Abd(p)$  represents the number of calls abandoned during a period  $p$ , and or  $Received(p)$  represents the number of calls received during a period  $p$ ; (e) estimating the number of call-backs,  $call-backs(p)$ , during period  $p$ , whereby  $call-backs(p) = \text{formula (I)}$ , wherein  $p-i$  represents the period preceding  $p$  of  $i$  periods; and (f) determining the number of call intents during a period  $p$ , whereby  $intents(p) = received(p) \text{ calls}(p)$ .

[Suite sur la page suivante]

BEST AVAILABLE COPY



(84) États désignés (sauf indication contraire, pour tout titre de protection régionale disponible) : ARIPO (BW, GH, GM, KE, LS, MW, MZ, NA, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), eurasién (AM, AZ, BY, KG, KZ, MD, RU, TJ, TM), européen (AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, MC, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, ML, MR, NE, SN, TD, TG).

— avant l'expiration du délai prévu pour la modification des revendications, sera republiée si des modifications sont reçues

En ce qui concerne les codes à deux lettres et autres abréviations, se référer aux "Notes explicatives relatives aux codes et abréviations" figurant au début de chaque numéro ordinaire de la Gazette du PCT.

**Publiée :**

— avec rapport de recherche internationale

(57) Abrégé : L'invention concerne un procédé pour l'estimation des intentions d'appels et de rappels dans un centre d'appel, caractérisé en ce qu'il comprend les étapes suivantes : (a) évaluer  $N$  correspondant au nombre de périodes sur lesquelles les évaluations des rappels s'effectuent ; (b) évaluer  $\alpha_i$  représentant la proportion d'appels déconnectés qui rappellent durant la  $i^{\text{ème}}$  période suivant la déconnexion ; (c) évaluer  $\beta_i$  représentant la proportion d'appels abandonnés qui durant la  $i^{\text{ème}}$  période suivant l'abandon ; (d) extraire en temps réel les statistiques des états des appels au niveau d'au moins un ADC :  $Dec(p)$  représente le nombre d'appels déconnectés durant une période  $p$  ;  $Abd(p)$  représente le nombre d'appels abandonnés durant une période  $p$  ;  $Reçus(p)$  représente le nombre d'appels reçus durant une période  $p$  ; (e) estimer le nombre de rappels,  $rappels(p)$  durant ladite période  $p$ , avec  $N \text{ rappels}(p) = \text{formule 1}$ , où  $p-i$  représente la période qui précède  $p$  de  $i$  périodes (f) évaluer le nombre d'intentions d'appels durant une période  $p$ ,  $intentions(p) = reçus(p) - rappels(p)$ .